

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PERHUBUNGAN**  
**KABUPATEN NGAWI**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>                | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>2</b>  |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 1         |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                             | 1         |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                                        | 2         |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 3         |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                                     | 3         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>4</b>  |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 4         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 6         |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 7         |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>10</b> |
| <b>HASILTINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                   | <b>10</b> |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>14</b> |
| 1. Kuesioner                                                       | 14        |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 15        |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
  4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
  5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
  6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara kolektif oleh Pemerintah Kabupaten Ngawi yang dikoordinasikan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngawi . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 Bulan.

#### **Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 4200 orang dan sampel sebanyak 894 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 894 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki                  | 680    | 76,06%     |
|    |               | Perempuan                  | 214    | 23, 94 %   |
|    |               |                            |        |            |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah              | 0      |            |
|    |               | SD/Sederajat               | 0      |            |
|    |               | SMP/Sederajat              | 134    | 14,99%     |
|    |               | SMA/Sederajat              | 493    | 55,15 %    |
|    |               | D1/D2/D3                   | 85     | 9,51 %     |
|    |               | D4/S1                      | 116    | 12,98 %    |
|    |               | S2                         | 58     | 6,49 %     |
|    |               | S3                         | 8      | 0,89%      |
|    |               |                            |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN                        | 105    | 11,74 %    |
|    |               | TNI                        | 20     | 2,24 %     |
|    |               | POLRI                      | 25     | 2,80%      |
|    |               | Swasta                     | 339    | 37,92 %    |
|    |               | Wirausaha                  | 150    | 16, 78 %   |
|    |               | Ibu Rumah Tangga           | 55     | 6,15 %     |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa          | 76     | 8,50 %     |
|    |               | Petani/Nelayan             | 85     | 9, 51 %    |
|    |               | Pekerja<br>Lepas/Freelance | 14     | 1, 57 %    |
|    |               | Pensiunan                  | 16     | 1, 79 %    |

|   |                                |                         |     |         |
|---|--------------------------------|-------------------------|-----|---------|
|   |                                |                         |     |         |
|   |                                | Lainnya                 | 9   | 1,01 %  |
|   |                                |                         |     |         |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 700 | 78,30 % |
|   |                                | Disabilitas             | 194 | 21,70%  |
|   |                                |                         |     |         |
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 120 | 61,86 % |
|   |                                | Disabilitas Intelektual | 24  | 12,37 % |
|   |                                | Disabilitas Mental      | 44  | 22,68 % |
|   |                                | Disabilitas Sensorik    | 6   | 3,09 %  |
|   |                                |                         |     |         |

### Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No.                  | Jenis Layanan                              | Jumlah Respon-<br>den | Persyar-<br>atan  | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perila-<br>ku | Aduan | Sarpras | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|----------------------|--------------------------------------------|-----------------------|-------------------|----------|-------|-------|--------|------------|---------------|-------|---------|-----------------------------|
| 1.                   | Pengujian Kendaraan Bermotor               | 802                   | 3,999             | 3,955    | 3,951 | 4,000 | 3,996  | 3,995      | 3,989         | 3,954 | 3,990   | 99,53                       |
| 2.                   | Rekomendasi Pengajuan Meterisasi           | 10                    | 4,000             | 3,900    | 3,900 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 3,900 | 4,000   | 99,17                       |
| 3.                   | Rekomendasi Pengalihan Tagihan PJU         | 14                    | 4,000             | 4,000    | 4,000 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 4,000 | 4,000   | 100                         |
| 4.                   | Rekomendasi Pemakaian Sebagian Badan Jalan | 28                    | 4,000             | 4,000    | 4,000 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 3,964 | 4,000   | 99,90                       |
| 5.                   | Angkutan Sekolah Gratis                    | 10                    | 4,000             | 3,800    | 3,800 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 4,000 | 3,800   | 98,33                       |
| 6.                   | Pengaduan Penerangan Jalan Umum            | 9                     | 4,000             | 4,000    | 4,000 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 4,000 | 4,000   | 100                         |
| 7.                   | Sosialisasi Sadar Lalu Lintas Usia Dini    | 16                    | 4,000             | 4,000    | 3,625 | 3,938 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 3,875 | 4,000   | 98,44                       |
| 8.                   | Pengamanan dan Penertiban Lalu Lintas      | 4                     | 4,000             | 3,500    | 3,500 | 3,750 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 3,500 | 4,000   | 95,14                       |
| 9.                   | Rekomendasi Analisa dampak Lalu Lintas     | 1                     | 4,000             | 4,000    | 4,000 | 4,000 | 4,000  | 4,000      | 4,000         | 4,000 | 4,000   | 100                         |
|                      |                                            |                       |                   |          |       |       |        |            |               |       |         |                             |
| Rerata IKM Per Unsur |                                            |                       | 0,444             | 0,439    | 0,438 | 0,444 | 0,444  | 0,444      | 0,443         | 0,439 | 0,443   | 99,49                       |
| IKM Unit Layanan     |                                            |                       | 99,49             |          |       |       |        |            |               |       |         |                             |
| Mutu Unit Layanan    |                                            |                       | A ( Sangat Baik ) |          |       |       |        |            |               |       |         |                             |



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, Kami mengidentifikasi bahwa Waktu penyelesaian merupakan Aspek yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, aspek ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek waktu penyelesaian mendapatkan nilai yang lebih rendah daripada yang lain yaitu 0, 438.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan bahwa aspek yang perlu mendapatkan perbaikan pada periode triwulan yang lalu yaitu : mekanisme prosedur serta sarana dan prasarana telah mengalami peningkatan dan perbaikan sehingga tinggal aspek waktu yang perlu untuk terus dilaksanakan evaluasi.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami ( Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi ) menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka,tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas,serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

| No. | Unsur                     | Rencana Tindak Lanjut                                                                                        | Waktu                | Penanggung Jawab                                                                                                                           |
|-----|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <b>Waktu Penyelesaian</b> | Melaksanakan Evaluasi Menyeluruh terhadap Standar Operasional dan prosedur ( SOP ) dimana letak kemacetannya | <b>Desember 2025</b> | <b>1. Sekretariat</b><br><b>2. Bidang Angkutan</b><br><b>3. Bidang TSP</b><br><b>4. Bidang Keselamatan</b><br><b>5. Bidang Lalu Lintas</b> |
|     |                           | Pemanfaatan teknologi & monitoring                                                                           | <b>Desember 2025</b> | <b>1. Sekretariat</b><br><b>2. Bidang Angkutan</b><br><b>3. Bidang TSP</b><br><b>4. Bidang Keselamatan</b><br><b>5. Bidang Lalu Lintas</b> |
|     |                           | Menginformasikan Progres tentang tindak lanjut ke masyarakat                                                 | <b>Desember 2025</b> | <b>1. Sekretariat</b><br><b>2. Bidang Angkutan</b><br><b>3. Bidang TSP</b><br><b>4. Bidang Keselamatan</b><br><b>5. Bidang Lalu Lintas</b> |

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat elektronik oleh Pemerintah Kabupaten Ngawi pada OPD Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi periode 1 Januari – 15 Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Juli – 30 September 2025**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|
| 1         | Persyaratan                              | 0,444      |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 0,439      |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 0,438      |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 0,444      |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 0,444      |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 0,444      |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 0,443      |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 0,439      |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 0,443      |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada waktu penyelesaian yang merupakan unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari – 15 Desember 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                             | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dokumentasi Kegiatan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 1.1. Melaksanakan Evaluasi Menyeluruh terhadap Standar Operasional dan prosedur ( SOP ) dimana letak kemacetannya | Sudah                                          | Menindaklanjuti pengaduan masyarakat, instansi melaksanakan evaluasi menyeluruh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk mengidentifikasi titik kemacetan proses layanan, kelemahan alur kerja, serta tantangan dan hambatan yang dihadapi, baik dari aspek regulasi, sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun koordinasi antarunit. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan SOP agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.                                                                                                                   |                      |
|    | 1.2. Pemanfaatan teknologi & monitoring                                                                           | Sudah                                          | Sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat, instansi melakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan dan sistem monitoring untuk meningkatkan akurasi, transparansi, dan kecepatan respon. Evaluasi dilakukan terhadap efektivitas sistem yang digunakan, termasuk mekanisme pemantauan dan pelaporan, guna mengidentifikasi tantangan dan hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia, integrasi sistem, serta konsistensi pemanfaatan teknologi di lapangan. Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan sistem dan penguatan monitoring agar pelayanan lebih terkontrol dan berkelanjutan. |                      |

|  |                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | 1.3. Menginformasikan<br>Progres tentang tindaklanjut ke masyarakat | Sudah | Sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat, instansi menyampaikan informasi progres pelaksanaan tindak lanjut secara berkala kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas layanan. Penyampaian informasi dilakukan melalui media resmi yang tersedia, disertai penjelasan atas perkembangan, hasil sementara, serta langkah lanjutan yang direncanakan. Dalam pelaksanaannya, diidentifikasi tantangan dan hambatan berupa keterbatasan waktu respon, koordinasi lintas unit, validitas data di lapangan, serta kendala teknis dalam penyampaian informasi. Upaya perbaikan terus dilakukan agar informasi progres dapat disampaikan secara tepat waktu, jelas, dan dapat dipahami masyarakat. |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Oktober hingga 15 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 557 orang mengisi SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi Pada Triwulan IV ( 1 Oktober – 15 Desember ) 2025. Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 527 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,92.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perhubungan Kabupaten Ngawi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Ngawi, 10 Desember 2025  
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN NGAWI



**ANANG HERI PRABOWO, S.STP, M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19770312 199602 1 001

## LAMPIRAN

### LAPORAN HASIL PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN NGAWI SEMUA LAYANAN

1 JANUARI – 15 DESEMBER 2025

Tujuan : Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggal Survei : 01 Januari 2025 s.d. 15 Desember 2025.

Metode : Per Responden Per Parameter Survey

Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Jumlah Responden : 894

Jumlah Parameter : 9 Parameter

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

#### DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

|    |                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan? |
|    | a. Sesuai                                                                              |
|    | b. Kurang Sesuai                                                                       |
|    | c. Tidak Sesuai                                                                        |
|    | d. Sangat Tidak Sesuai                                                                 |
| 2. | Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?                                    |
|    | a. Sangat Mudah                                                                        |
|    | b. Mudah                                                                               |
|    | c. Sulit                                                                               |
|    | d. Sangat Sulit                                                                        |
| 3. | Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?                                  |

|    |                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Cepat</li> <li>b. Cepat</li> <li>c. Lambat</li> <li>d. Sangat Lambat</li> </ul> |
| 4. | Bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?                                                                                 |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gratis</li> </ul>                                                                      |



|    |                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | b. Murah<br>c. Mahal<br>d. Sangat Mahal                                                                                                                                                |
| 5. | Bagaimana kesesuaian antara produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?<br>a. Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Tidak Sesuai<br>d. Sangat Tidak Sesuai |
| 6. | Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas pelayanan?<br>a. Kompeten<br>b. Kurang Kompeten<br>c. Tidak Kompeten<br>d. Sangat Tidak Kompeten                                                |
| 7. | Bagaimana perilaku petugas pelayanan?<br>a. Sopan dan Ramah<br>b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah<br>c. Tidak Sopan dan Tidak Ramah<br>d. Sangat Tidak Sopan dan Sangat Tidak Ramah      |
| 8. | Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Cukup Baik<br>d. Buruk                                                                           |
| 9. | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan?<br>a. Dikelola Dengan Baik<br>b. Berfungsi Kurang Maksimal<br>c. Ada Tetapi Tidak Berfungsi<br>d. Tidak Ada           |

#### ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **894** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Karakteristik | Indikator        | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|------------------|--------|------------|
| 1.  | Jenis Kelamin | Laki-laki        | 681    | 76.17%     |
|     |               | Perempuan        | 213    | 23.83%     |
| 2.  | Umur          | Dibawah 20 Tahun | 6      | 0.67%      |
|     |               | 21 - 30 Tahun    | 76     | 8.5%       |
|     |               | 31 - 40 Tahun    | 219    | 24.5%      |
|     |               | 41 - 50 Tahun    | 385    | 43.06%     |
|     |               | Diatas 51 Tahun  | 208    | 23.27%     |

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

|                                              |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Jumlah</b>                                | 3575         | 3535  | 3526  | 3574  | 3573  | 3572  | 3567  | 3531  | 3568  |
| <b>Nilai per Parameter (JP)</b>              |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| <b>Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter</b>   | 3.999        | 3.954 | 3.944 | 3.998 | 3.997 | 3.996 | 3.990 | 3.950 | 3.991 |
| <b>Nilai Indeks per Parameter</b>            | 0.444        | 0.439 | 0.438 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.443 | 0.439 | 0.443 |
| <b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>      | <b>99.49</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |
| <b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b> | Sangat Baik  |       |       |       |       |       |       |       |       |

## KESIMPULAN

- Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu:

**Sangat Baik**

- Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Persyaratan** sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Waktu Penyelesaian**.

**1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**

